

TERMINOS Y CONDICIONES PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO DE MENSAJERÍA EXPRESA (M.E) 2023

Entre la empresa **EXTRA RAPIDO LOS MOTILONES S.A.** (OPERADOR) el remitente y el destinatario (USUARIO) hemos celebrado mediante este documento un contrato de prestación de servicios de Mensajería Expresa, que se regirá por las siguientes cláusulas:

PRIMERA. DEFICINIONES. - ENVIOS DECLARADOS EN REZAGO: Son aquellos envíos cuya entrega al destinatario o devolución al remitente no haya sido posible por parte de EXTRA RAPIDO LOS MOTILONES S.A., y cuya custodia haya estado a cargo del operador postal, por un término no inferior a tres (3) meses.

SEGUNDA. - OBJETO: El objeto del presente contrato será la prestación del servicio de Mensajería Expresa, para el desarrollo de las actividades de recepción, clasificación, transporte y entrega al destinatario final. **TERCERA.** - LAS PARTES: Para todos los efectos EL OPERADOR. Está autorizado y habilitado legalmente, EL REMITENTE es la persona natural o jurídica quien utiliza nuestros servicios con el fin de hacer sus envíos, a un destinatario local o nacional; y el DESTINATARIO es la persona natural o jurídica a quien se dirige por parte del remitente sus envíos. **CUARTA.** - PRECIO Y FORMA DE PAGO: será el que se señale en la guía o en la factura que se expida para el efecto. **QUINTA.** - EL PLAZO MAXIMO Y CONDICIONES PARA LA ENTREGA DE LOS ENVIOS. Se pacta de acuerdo a lo dispuesto en la Parágrafo 1 del Artículo 6 de la Resolución 3095 de 2011 proferida por la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) y normas que lo modifiquen, adicionen o complementen. **SEXTA.** - OBLIGACIONES DE EL OPERADOR. Se sujetarán a las condiciones contenidas en este contrato, así como a las establecidas en el Título II y en el Capítulo Segundo del Título III de la Resolución 3038 de 2011 proferida por la CRC y normas que lo modifiquen, adicionen o complementen. **SEPTIMA.** - OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS: además de las obligaciones contenidas en el Capítulo Uno del Título III de la Resolución 3038 de 2011 proferida por la CRC, los usuarios tendrán las siguientes obligaciones: 1) A declarar el valor real del objeto postal. 2) Informar del contenido real del objeto postal. 3) A suministrar al OPERADOR datos ciertos e idóneos del remitente y destinatario para la prestación del buen servicio. 4) La no entrega por parte del remitente de la información idónea lo hace responsable ante OPERADOR de los inconvenientes y perjuicios que se puedan presentar por falta de dicha información. 5) El remitente acepta que los envíos solo podrán ser entregados o reclamados a los destinatarios autorizados por el remitente. 6) El remitente al efectuar el envío, acepta las condiciones aquí pactadas, no obstante, no estampe su firma en la guía o factura. 7). Informar al OPERADOR el código postal de la ciudad de destino. 8). El remitente acepta que el envío solo podrá ser entregado a personas mayores de doce años. 9). El remitente acepta que la guía ha sido diligenciada por este o por el OPERADOR POSTAL en su nombre, y con base en la información que suministró; declara que conoce su contenido y por esto lo acepta y suscribe. 10). Entregar al OPERADOR objetos postales no prohibidos por las normas legales y por las políticas y reglamentos internos del OPERADOR. 11). El Usuario deberá entregar la mercancía o envío debidamente embalado de acuerdo a las condiciones que se requieran para su buena conservación. **OCTAVA.** - DERECHOS DE LOS USUARIOS: Los usuarios tendrán los derechos consagrados en el Capítulo Tercero, Artículos 17,18,19 y 20 de la Resolución CRC 3038 de 4 abril de 2011 y demás normas legales complementarias. **NOVENA.** - CAUSALES DE INCUMPLIMIENTO DEL OPERADOR Y CONSECUENCIAS. No dar cumplimiento a las condiciones ofrecidas de los servicios de la empresa de acuerdo con lo establecido en el Artículo 25 de la Ley 1369 de 2009. **DECIMA.** - CAUSALES DE EXONERACION DE LA RESPONSABILIDAD DEL OPERADOR: No será responsabilidad de incumplimiento en las condiciones de prestación del servicio de envíos por pérdida, expoliación o avería de acuerdo al Artículo 37 de la Resolución 3038 de 2011 proferida por la COMISION DE REGULACION DE COMUNICACIONES (CRC) y el Artículo 31 de la Ley 1369 de 2009. El usuario acepta los siguientes eventos como constitutivos de caso fortuito o fuerza mayor: a). Hechos originados en las decisiones de autoridades distintas a las aduaneras y policivas. b). Cierre de puertos y vía terrestre. c). Las condiciones climatológicas. d). Causa extraña. **DECIMA PRIMERA.** - TRÁMITES DE LOS (PQRs) DERECHOS DE PETICION, QUEJAS, RECURSOS Y SOLICITUD DE INDEMNIZACION: EL OPERADOR le dará la atención al usuario para el trámite de los (PQRs) de acuerdo a las condiciones contenidas en el Título IV de la Resolución 3038 de 2011 proferida por la COMISION DE REGULACION DE COMUNICACIONES (CRC) en el siguiente orden. a). a presentar su PQRS y solicitudes de indemnización a través de la página web del OPERADOR. b). En el evento en que no sea posible ingresarla por la página web, el usuario podrá presentarla a través de la línea telefónica que EL OPERADOR disponga. c). si el usuario no ha podido presentar la PQRS en la forma establecida en los literales a y b, podrá presentar su PQRS y solicitudes de indemnización en las oficinas que EL OPERADOR disponga para tal efecto y cumpliendo las formalidades establecidas en artículo 23 de la resolución 3038 de 2011. **PARAGRAFO:** Cualquier solicitud que no se encuentre soportada a través de la factura o guía expedida por el OPERADOR, no se considera como PQRS y no se le dará el trámite previsto en esta cláusula. **DECIMA SEGUNDA.** - EL OPERADOR. Se reserva el derecho de abrir y examinar el contenido de los envíos. Cuando se trate de artículos electrónicos, artículos frágiles y perecederos, se verificará el estado del contenido en presencia del remitente. El presente contrato se entiende celebrado entre EL OPERADOR. y el USUARIO remitente, en la fecha de recibido del envío del objeto postal.